



Precisely Right.

Grupo CSP

(Carsistema Portugal, Representações, S.A. / Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. / Portepim – Sociedade de Representações, S.A.)

Rubrica EA	Data	Pela Entidade Auditada (Tomei conhecimento)
Nuno Ferreira / Ana Medeiros	04/11/2016	Nome: Função: Rubrica:

	RELATÓRIO DE AUDITORIA	CÓDIGO: IMP.DC.070
		REVISÃO: 13
		DATA: 22/04/16
		PÁG: 2 de 9

1 Dados do cliente

Gestor(es) do Sistema:	Francisco Andrade
Nº do Processo / Proposta:	QU61100211642016LMC
Data da Auditoria:	02, 03, 04 Novembro de 2016
Código EA:	29
Código NACE:	46.75
N.º da Revisão do Manual:	Revisão 8 de 01.08.2016
Auditor Coordenador:	Nuno Ferreira
Auditor:	Ana Medeiros
Distribuição:	O original é entregue à empresa 1 cópia é entregue à TÜV Rheinland Portugal 1 cópia entregue ao Organismo Nacional de Acreditação no âmbito do Processo de Acreditação da TÜV Rheinland Portugal
Confidencialidade	Toda a documentação incluindo os requisitos técnico-científicos trocada ou consultada no âmbito do processo de auditoria entre o organismo de certificação e o cliente é considerada estritamente confidencial. A informação recolhida é apenas disponibilizada nos casos a seguir enumerados: <ul style="list-style-type: none"> - Por ordem / autorização expressa do cliente a terceiros - Ao organismo de acreditação no âmbito dos processos de controlo definidos pelo organismo de acreditação à TÜV Rheinland Portugal - As entidades regulamentares no âmbito de processos de reclamações que venham a ser instituídos ao cliente (sendo que nesta situação toda a informação fornecida será disponibilizada ao cliente uma cópia da mesma).
Equipamentos de protecção individual	- A Equipa Auditora, apenas se fez equipar com calçado de protecção individual, tendo a empresa colocado à disposição da mesma, os restantes equipamentos necessários às acessibilidades. Declarando a equipa auditora a sua adequada utilização.

	<h1>RELATÓRIO DE AUDITORIA</h1>	CÓDIGO: IMP.DC.070
		REVISÃO: 13
		DATA: 22/04/16
		PÁG: 3 de 9

1.1 Locais auditados

Locais / Sites / Obras incluídos no âmbito da certificação	Número de colaboradores ¹	Norma Auditada	Site Auditado		Inf. Validada	
			Sim	Não	Sim	Não
Grupo CSP (Carsistema, Portepim, Sotinar (Coimbra, Leiria, Porto, Lisboa) e Sotinar Dois (Aveiro)) Ribeira de Eiras – Adémia. 3020-326 Coimbra	63	NP EN ISO 9001:2015	X		X	
Carsistema Portugal, Representações, S.A. Ribeira de Eiras – Adémia. 3020-326 Coimbra	14		X		X	
Portepim – Sociedade de Representações, S.A. Ribeira de Eiras – Adémia. 3020-326 Coimbra	10		X		X	
Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas,Lda. Ribeira de Eiras – Adémia. 3020-326 Coimbra	9		X		X	
Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. (Filial Leiria) Est. da Estação, Urb. Qta da Gordalina, Lt 8B. 2415-440 Leiria	4		X		X	
Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. (Filial Lisboa) Est. da Paiã, Qta do Troca – Arm. 8. 2675-421 Odivelas	9		X		X	
Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. (Filial Porto) R. do Outeiro 970, armazém 9, Gemunde. 4475-150 Maia	10			X	X	
Sotinar Dois - Tintas e Sistemas de Pintura, Lda Est. de Taboeira-Zona Ind. Esgueira. 3800-266 Aveiro	7			X	X	

¹ Inclui o n.º de colaboradores subcontratados

Locais / Sites fora do âmbito da certificação
Não existem

2 Âmbito da Certificação

A certificação do Sistema de Gestão da empresa aplica-se ao seguinte âmbito:

Comercialização de produtos e equipamentos para a reparação e repintura automóvel e para indústria

O âmbito da certificação é ao contexto da organização, actividades desenvolvidas, limites, aplicabilidade e *ajusta-se* à imagem da organização *encontrando-se* documentado e disponibilizado às partes interessadas.

3 Requisitos Não Aplicáveis

(só aplicável ao referencial NP EN ISO 9001)			
Req.	Justificação	AC	NAC
-	-		
Req – Requisito; AC – Aceite; NAC – Não aceite No caso de existirem requisitos não aplicáveis, tem que ser explicado o motivo pelo qual as mesmas são aceites/não aceites pela EA e preenchido o quadro anterior			

	RELATÓRIO DE AUDITORIA	CÓDIGO: IMP.DC.070
		REVISÃO: 13
		DATA: 22/04/16
		PÁG: 4 de 9

4 Processos / Actividades Subcontratados pela Organização

Identificação dos Processos Subcontratados	Monitorização Associada
---	---

5 Objectivos da Auditoria

- a) Avaliar o grau de conformidade do Sistema de Gestão segundo o referencial:

Tipo de Auditoria	Referencial						
	ISO9001	ISO14001	EMAS	ISO 22000	OHSAS 18001	ISO50001	NP 4457
Pré-auditoria							
1.ª Fase concessão							
2.ª Fase concessão							
Acompanhamento							
Seguimento							
Renovação / Transição	X						
Extensão							

- b) Determinar a conformidade do sistema de gestão em assegurar o cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
- c) Avaliar a eficácia do sistema de gestão para assegurar a melhoria contínua e o cumprimento dos objectivos estabelecidos;
- d) Avaliar o cumprimento das Regras de utilização da marca de Certificação e outras referências à Certificação;
- e) Avaliar a eficácia da implementação das acções correctivas da auditoria anterior;
- f) Avaliar a revisão pela gestão, auditorias internas, tratamento de reclamações e controlo operacional.

	<h1>RELATÓRIO DE AUDITORIA</h1>	CÓDIGO: IMP.DC.070
		REVISÃO: 13
		DATA: 22/04/16
		PÁG: 5 de 9

5.1 Critérios da Auditoria:

<ul style="list-style-type: none"> • Documentação do sistema de gestão da organização: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Manual de Gestão ou em alternativa Política; Âmbito do Sistema de Gestão incluindo os seus limites e locais; Estrutura organizacional, responsabilidades e autoridades, Metodologia de controlo da informação documentada; Lista de informação documentada do Sistema de Gestão e Lista de informação documentada externa, incluindo requisitos legais aplicáveis e regulamentares; <input checked="" type="checkbox"/> Procedimentos <input checked="" type="checkbox"/> Processos <input type="checkbox"/> Avaliação dos aspectos ambientais <input type="checkbox"/> Avaliação de perigos <input type="checkbox"/> Avaliação de riscos <input type="checkbox"/> Planos de HACCP <input checked="" type="checkbox"/> Check-list de auditoria <input type="checkbox"/> Energy baseline <input type="checkbox"/> Planeamento do processo de energia
<ul style="list-style-type: none"> • Declarações da organização relativas à sua actividade (ex.: material promocional, página electrónica).
<ul style="list-style-type: none"> • Norma de acreditação: ISO/IEC 17021-1
<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis

6 Lista de Auditados

A*	Função	Nome(s)
A / E	Dir. Qualidade / Financeiro	Francisco Andrade
A / E	Dir. Operacional – CARSISTEMA	António Pires
	Gerência – SOTINAR (Coimbra + Leiria)	António Prata
	Gestão Qualidade – SOTINAR (Coimbra + Leiria)	Miguel Cunha
	Colorimetria – SOTINAR (Coimbra)	Nuno Santos
	Administrativa/Comercial – SOTINAR (Leiria)	Paula Santos
	Armazém/Manutenção Equipamentos (Carsistema)	Fernando Paula
	Armazém – PORTEPIM (Coimbra)	Rui Elói
	Gerência – SOTINAR (Lisboa)	José Ferreira
	Gestão Qualidade – SOTINAR (Lisboa)	Paula Ferreira
	Armazém – SOTINAR (Lisboa)	Hugo Teixeira

Nota: A* - Identificar com (A) as funções da organização presentes na reunião de abertura, com (E) na reunião de encerramento e com (T) os funcionários auditados em regime de turnos fora do horário normal.

	<h1>RELATÓRIO DE AUDITORIA</h1>	CÓDIGO: IMP.DC.070
		REVISÃO: 13
		DATA: 22/04/16
		PÁG: 6 de 9

7 Resumo da auditoria

O Plano da Auditoria datado de 28/10/2016 foi apresentado ao cliente em 28/10/2016 e *foi* cumprido na íntegra.

Os objectivos da auditoria realizada pelo Organismo de Certificação *foram cumpridos*.

Durante a realização da auditoria não se identificaram turnos adicionais ao horário normal de trabalho.

Na auditoria verificou-se o cumprimento dos procedimentos aplicáveis, através de verificações aleatórias.

A utilização do símbolo de empresa certificada foi verificada pela Equipa Auditora (EA) não tendo sido identificada nenhuma situação anómala.

Durante a última auditoria não se registaram não conformidades.

A organização demonstra liderança e compromisso em relação ao sistema de gestão e assegura a integração dos seus requisitos nos processos de negócio da organização. A organização estabeleceu um processo eficaz de comunicação (interna / externa).

A metodologia aplicada para a análise de riscos e oportunidades considera-se adequada.

A organização identificou todas as operações e actividades relevantes em termos ambientais e estabeleceu um processo adequado para o seu planeamento e controlo em coerência com a perspectiva do ciclo de vida a organização estabeleceu controlos, conforme apropriado, que incluíram as actividades a montante e a jusante, os processos subcontratados e as alterações.

A auditoria interna realizada em 28 e 29 de Setembro, 6 e 10 de Outubro de 2016, abrange todos os sites do grupo e requisitos do sistema, tendo sido empreendidas acções de seguimento, encontrando-se igualmente garantida a imparcialidade dos auditores envolvidos. A EA considera que as acções correctivas definidas e implementadas pela empresa na sequência da realização das auditorias internas são adequadas.

A eficácia e adequabilidade do Sistema de Gestão implementado foi comprovada. A empresa apresenta capacidade para cumprir sistematicamente com os requisitos da NP EN ISO 9001:2015, definidos para o fornecimento de produtos ou serviços prestados dentro do âmbito da certificação especificado.

O processo de revisão do Sistema de Gestão encontra-se definido de forma adequada, incluindo a definição de entradas para a revisão e saídas da revisão, a avaliação das oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações ao Sistema, tendo sido realizada a última revisão em 28/03/2016. A revisão do SG permite assegurar que o Sistema se mantém apropriado, adequado e eficaz.

Durante a auditoria não foram identificadas seguintes situações de divergência, entre a organização e a equipa auditora.

7.1 Resumo das Não Conformidades por cláusula

Norma NP EN ISO 9001:2015		
Cláusulas da Norma	Cláusulas Auditadas (1)	Não Conformidades (2)
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	NF/AM	
4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	NF/AM	
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	NF/AM	
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respectivos processos	NF/AM	
5.1 Liderança e compromisso	NF/AM	
5.2 Política	NF/AM	
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	NF/AM	
6.1 Acções para tratar riscos e oportunidades	NF/AM	
6.2 Objectivos da qualidade e planeamento para os atingir	NF/AM	
6.3 Planeamento das alterações	NF/AM	
7.1 Recursos	NF/AM	
7.2 Competências	NF/AM	
7.3 Consciencialização	NF/AM	
7.4 Comunicação	NF/AM	
7.5 Informação documentada	NF/AM	
8.1 Planeamento e controlo operacional	NF/AM	
8.2 Requisitos para produtos e serviços	NF/AM	
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	NF/AM	
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	NF/AM	
8.5 Produção e prestação do serviço	NF/AM	
8.6 Libertação de produtos e serviços	NF/AM	
8.7 Controlo de saídas não conformes	NF/AM	
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	NF/AM	
9.2 Auditoria interna	AM	
9.3 Revisão pela gestão	NF/AM	
10.1 Generalidades	NF/AM	
10.2 Não conformidade e acção correctiva	NF/AM	
10.3 Melhoria contínua	NF/AM	
PGQ-0.13.01 "Condições Específicas de Certificação de Sistemas de Gestão"	NF/AM	

	<h2>RELATÓRIO DE AUDITORIA</h2>	CÓDIGO: IMP.DC.070
		REVISÃO: 13
		DATA: 22/04/16
		PÁG: 8 de 9

8 Aspectos Positivos a Realçar

1. Infra-estruturas;
2. Articulação de actividades dentro do Grupo CSP;
3. Gestão documental de apoio aos processos;
4. Contacto de proximidade com o cliente.

9 Sugestões de Melhoria Identificadas pela EA

1. Incluir no universo da certificação a SOTINAR da Feira.
2. Espelhar na avaliação da eficácia das acções de formação desenvolvidas os critérios utilizados na avaliação da eficácia.
3. Analisar a pertinência de registar na plataforma SIGO o certificado de formação, emitido nas acções ministradas a clientes.
4. Documentar a prática existente de análise de soluções de novos produtos, englobando a avaliação do produto substituto, a avaliação de um novo fornecedor e a análise da concorrência, completando com a análise de riscos.
5. Formalizar no processo *P6-Assistencia Técnica Após Venda (Rev2 de 11-04-2014)*, a prática existente de após reparação, verificar o equipamento reparado de forma a garantir o «bom funcionamento» e a sua conformidade com as diretivas aplicáveis. Identificando quem e quando realizou os ensaios.
6. Considerar a melhoria da informação existente no Manual de Gestão do Grupo CSP, quanto às actividades comerciais de cada empresa e as relações comerciais entre elas. Ex.: As empresa importadoras e quais as famílias de produtos e quais a empresas de revenda a retalho. E dentro destas as do grupo e dentro destas as que os SGQ abrange ou não de forma a clarificar fronteiras.
7. Explicitar na documentação de planeamento das acções a desenvolver a origem destas acções.
Ex: As acções resultantes da análise swot's de forma a garantir uma melhoria no acompanhamento das acções/iniciativas identificadas.
8. Considerar uma melhoria do suporte documental afecto à entrada em novos mercados ex.: sector industrial. Ex.: Fichas Técnicas, FDS, Certificados, etc.

10 Não Conformidades

N.º	Norma (1)					Não Conformidade / Constatação
	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001	OHSAS 18001	NP EN ISO 22000	NP 4457	
-	-					Não se registaram não conformidades.

Legenda:

- (1) Indexar as não conformidades à cláusula ou sub-cláusula da norma de referência. Excepto na pré-auditoria ou auditoria de 1.ª fase.

	RELATÓRIO DE AUDITORIA	CÓDIGO: IMP.DC.070
		REVISÃO: 13
		DATA: 22/04/16
		PÁG: 9 de 9

11 Considerações Gerais

O funcionamento do sistema foi avaliado por uma equipa auditora devidamente qualificada. Nesta auditoria foram avaliadas, por intermédio de entrevistas e verificação por amostragem a documentos correspondentes à sequência do trabalho de forma a evidenciar o cumprimento dos requisitos da(s) norma(s) aplicável(eis), com as descrições da documentação do sistema de gestão. Foram também considerados no âmbito desta avaliação os requisitos legais e regulamentares *aplicáveis as actividades da empresa / produto ou serviço*.

Relativamente à particularidade da auditoria ter sido realizada por meio de verificações aleatórias, impõe-se a referência que não conformidades adicionais podem existir apesar de não terem sido detectadas durante a auditoria.

O resultado da auditoria não desresponsabiliza a empresa de assegurar o cumprimento e a observação contínua dos requisitos da norma.

Durante a auditoria *não foram identificados* alterações às condições contratuais previamente estabelecidas (por exemplo: número de empregados, área de actividade e instalações).

Não foram identificadas situações de não conformidades nas verificações aleatórias efectuadas.

Sempre que o cliente encerre um site ou alguma actividade no âmbito da certificação a empresa deverá informar o Gestor do Processo da TRP.

A próxima auditoria realizar-se-á num prazo máximo de 12 (-3/+0) meses a contar do último dia da auditoria de renovação.